

## อิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

### Effects of Administration Skills and Characteristics on Professionalism of Hotel Executives in Thailand

จันทณี พหลรัตน์<sup>1</sup>

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ จำนวน 121 ราย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการบริหารงานและคุณลักษณะการบริหารงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการบริหารงานด้านความคิด คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม และคุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความเป็นมืออาชีพ, ทักษะการบริหารงาน, คุณลักษณะการบริหารงาน, ธุรกิจโรงแรม, ผู้บริหาร

#### Abstract

The purpose of this research is to study the effects of administration skills and characteristics on professionalism of hotel executives in Thailand. The samples are 121 hotel managers. The instrument for the data collection was a 5-point rating-scaled questionnaire.

<sup>1</sup> บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The statistical analysis was performed in terms of percentage, frequency, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results revealed that the administration skills and administration characteristics are positive influence on the professionalism of hotel executives. The hypothesis examined results that the human skill, conceptual skill, capability characteristic, leadership characteristic, responsibility characteristic, ethics characteristic and information technology characteristic positive influence on the professional administrator of hotel business at 0.01 and 0.05 level.

**Keywords:** Professionalism, Administration skills, Administration characteristics, Hotel business, Administrator

## บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่เชื่อมโยงให้เกิดการลงทุน การจ้างงานและการกระจายรายได้จากภาคเศรษฐกิจไปยังภาคการผลิตด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคของอุตสาหกรรมโรงแรม สภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ร่วมกับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ เห็นความสำคัญในธุรกิจโรงแรม จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาธุรกิจท่องเที่ยวในมุมมองของภาคเอกชน โดยให้ความสำคัญในมิติของประเภทสาขาธุรกิจท่องเที่ยว วัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากขึ้น และเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ของประเทศด้านการท่องเที่ยว จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวปี 2548 – 2552 คือ โครงการเสริมสร้างศักยภาพธุรกิจโรงแรมไทยสู่สากล โดยเห็นว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นกลุ่มธุรกิจหลักในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่สร้างรายได้เข้าประเทศกว่า 1 แสนล้านบาทต่อปี หรือคิดเป็นร้อยละ 25 ของรายได้รวมในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว [1] งานของธุรกิจโรงแรมเป็นลักษณะของงานบริการที่ต้องใช้คนในการดำเนินการจำนวนมาก เพราะงานโรงแรมเป็นงานที่ต่อเนื่อง วันละ 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน โรงแรมไม่มีการหยุด จะต้อง มีพนักงานมาทำงานตลอดเวลา [2] การปฏิบัติงานต้องเป็นตามหลักมาตรฐานสากล โดยสามารถวัดได้จากคุณภาพของการบริการที่จะบอกได้ถึงความเป็นมืออาชีพในการดำเนินงานธุรกิจโรงแรม การที่จะสามารถบอกได้ว่าผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความเป็นมืออาชีพในการบริหารงานหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เพราะธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างและพิเศษกว่าธุรกิจการค้าประเภทอื่น ๆ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเองยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้รอบด้าน มีความชำนาญเชี่ยวชาญในงานโรงแรม ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงอิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทางด้านทักษะการบริหารงานตามทฤษฎี “สามทักษะ” (Three – Skill Method) ของ Katz, Robert L. [3] อันประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค (Technical skill) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human

skill) และทักษะด้านความคิด (Conceptual skill) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ทางด้านคุณลักษณะการบริหารงาน ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวความคิดของนักวิชาการ ประกอบกับ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องของหลายงานวิจัย ได้คุณลักษณะการบริหารงาน 6 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะ การบริหารงานด้านความสามารถ (Capability characteristic) คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านความเป็นผู้นำ (Leadership characteristic) คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ (Responsibility characteristic) คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม (Ethics characteristic) คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology characteristic) คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม (Participation characteristic) [4-8] ซึ่งเป็น ตัวพยากรณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยได้สังเคราะห์จากแนวคิด และ งานวิจัยของนักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 4 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์ (Vision) ประสบการณ์ (Experienced) การจัดการ (Management) และภาพลักษณ์ (Image) [9-17]

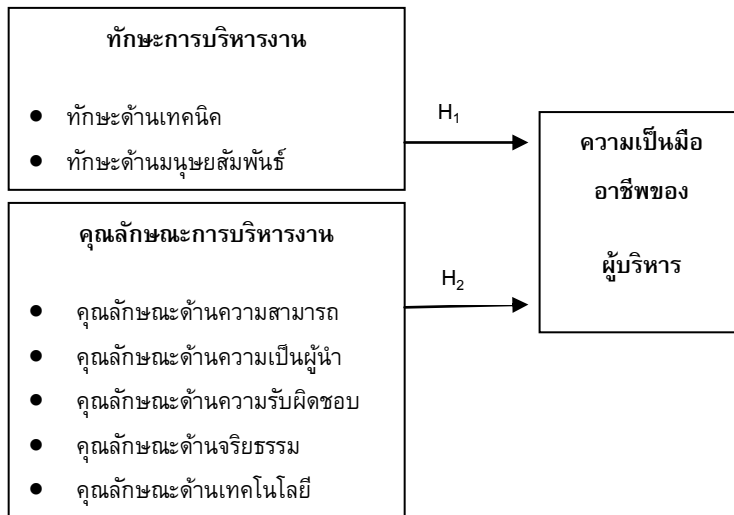
การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาจากทัศนะของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการจาก โรงแรมที่ลงทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยระดับ 4-5 ดาว ตามเกณฑ์มาตรฐาน โรงแรมไทยที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมโรงแรมไทยได้ร่วมกับทางสมาคมไทยธุรกิจ ท่องเที่ยว ทำข้อตกลงร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานโรงแรมไทยให้เป็นมาตรฐานสากล โดยให้ มูลนิธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว (Hotel Standard) และคณะกรรมการรับรองมาตรฐานโรงแรม เป็นหน่วยงานที่จัดทำและรับรองมาตรฐานโรงแรมใน ประเทศ [18] การศึกษานี้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานของ ผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และสร้างความพร้อมในการบริการแบบมืออาชีพของธุรกิจโรงแรม เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านสถานภาพของพนักงานระดับผู้จัดการโรงแรมที่มีผลต่อ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ระดับของโรงแรม จำนวนทุนจดทะเบียนเริ่มต้น จำนวนห้องพักในโรงแรม ระยะเวลาการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรม จำนวนพนักงาน และ รูปแบบการดำเนินธุรกิจของโรงแรมที่มีผลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของทักษะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ โรงแรมที่ลงทะเบียนกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ข้อมูล ณ วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2554 จำนวน 578 แห่ง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ จำนวน 231 คน กำหนดขนาดโดยใช้ตาราง [19] กำหนดวิธีสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นมีขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น โดยแบ่งประชากรออกเป็นภูมิภาคจำนวน 6 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และกรุงเทพมหานคร ขั้นตอนที่ 2 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละภูมิภาค โดยวิธีการหาสัดส่วน (โรงแรมส่วนใหญ่อยู่ในภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร) ได้จังหวัดที่เป็นตัวแทนของภูมิภาค ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ทำการสุ่มโรงแรมที่มีระดับ 4-5 ดาว โดยให้ตัวอย่างมีโอกาสถูกเลือกโดยเท่าเทียมกัน

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 สถานภาพของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ เป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงแรม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ ระดับของโรงแรม จำนวนทุนจดทะเบียน จำนวนห้องพัก ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวนพนักงาน และรูปแบบธุรกิจ ตอนที่ 3 ทักษะการบริหารงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ลักษณะ

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า [20] ตอนที่ 4 คุณลักษณะการบริหารงาน ได้แก่ คุณลักษณะด้านความสามารถ คุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ คุณลักษณะด้านจริยธรรม คุณลักษณะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณลักษณะด้านการมีส่วนร่วม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า [20] ตอนที่ 5 ความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ได้แก่ วิสัยทัศน์ ประสบการณ์การบริหารจัดการ ภาพลักษณ์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า [20] ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทักษะและคุณลักษณะบริหารงานและความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

#### 4. วิธีการเก็บข้อมูล

ขอหนังสือขอความอนุเคราะห์กรอกแบบสอบถามจากทางมหาวิทยาลัยแนบไปพร้อมกับแบบสอบถาม และซองเปล่าติดแสตมป์ ดำเนินการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ถึงพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ รวมทั้งสิ้น 231 ฉบับ เมื่อถึงกำหนดได้ตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ได้จำนวนทั้งสิ้น 121 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 52.38 รวมระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 47 วัน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลทางสถิติ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้ ตอนที่ 1-2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการและข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ พร้อมนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย ตอนที่ 3-5 เป็นวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงาน คุณลักษณะการบริหารงาน และความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พร้อมนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบการบรรยายและสรุปผลการวิจัย ตอนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแปรผลด้วยค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

### ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์สถานภาพของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.30 มีอายุไม่เกิน 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.90 มีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.40 ขณะที่ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งผู้จัดการ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเป็นเวลา 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม พบว่า โรงแรมส่วนใหญ่เป็นโรงแรมระดับ 4 ดาว คิดเป็นร้อยละ 70.20 โดยมีจำนวนทุนจดทะเบียนเริ่มต้น มากกว่า 50,000,000

บาท คิดเป็นร้อยละ 43.80 โรงแรมส่วนใหญ่มีจำนวนห้องพักมากกว่า 150 ห้อง คิดเป็นร้อยละ 57.00 โรงแรมส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.00 มีจำนวนพนักงานปฏิบัติงานมากกว่า 150 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 รูปแบบธุรกิจของโรงแรม โดยส่วนใหญ่ อยู่ในรูปของบริษัทจำกัด คิดเป็นร้อยละ 73.50

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการบริหารงานของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน พบว่า ทักษะการบริหารงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย 4.38) ทักษะการบริหารงานด้านความคิด (ค่าเฉลี่ย 4.20) และทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค (ค่าเฉลี่ย 4.14)

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย 4.35) คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม (ค่าเฉลี่ย 4.30) คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 4.25) คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และคุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย 4.16)

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ข้อ คือผู้บริหารเป็นผู้ที่แต่งกายสุภาพ สะอาด มีระเบียบวินัยและมีบุคลิกลักษณะเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.55) และผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนน้อม พุดจาเป็นที่น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ส่วนความคิดเห็นที่มีระดับมาก 8 ข้อ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดี และมีความกระตือรือร้นต่องานบริการของโรงแรมเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.48) ผู้บริหารเป็นผู้วางตนได้เหมาะสม เปิดเผย มั่นใจในตนเอง (ค่าเฉลี่ย 4.46) ผู้บริหารสามารถในการกำหนดทิศทางบริหารงานในโรงแรมที่ชัดเจนสอดคล้องกับยุคสมัย และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ผู้บริหารสามารถใช้ประสบการณ์ในการเชื่อมโยงแนวความคิด นโยบาย และวิธีการทำงานเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในงานบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับกระบวนการและวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.31) ผู้บริหารเป็นผู้ที่หมั่นพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการบริหารธุรกิจโรงแรมจนเกิดความชำนาญอย่างต่อเนื่องและนำไปใช้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ผู้บริหารมีความสามารถในการสร้างทีมงาน และสามารถประสานงานกับผู้ร่วมงานได้ดี (ค่าเฉลี่ย 4.26) และผู้บริหารมีความสามารถด้านการบริหารคน บริหารงาน และทรัพยากรต่างๆ ในธุรกิจโรงแรม ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.20)

6. ผลการศึกษาการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับอิทธิพลของทักษะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยได้กำหนดความสัมพันธ์ของ

ตัวแปรพยากรณ์ด้านทักษะการบริหารงาน โดยมีความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นตัวแปรตาม ดังนี้

$$PHA = \beta_0 + \beta_1 TS + \beta_2 HS + \beta_3 CS$$

โดย PHA แทน ความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม  
 TS แทน ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค  
 HS แทน ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์  
 CS แทน ทักษะการบริหารงานด้านความคิด

ได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านทักษะการบริหารงาน โดยมีความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรพยากรณ์	$\beta$	t	Sig.
Constant	11.746	5.284**	0.000
ทักษะด้านเทคนิค	0.065	0.955	0.342
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.255	3.627**	0.000
ทักษะด้านความคิด	0.593	7.519**	0.000

$R^2_{Adjusted} = 0.681$

\*\*P<0.01

จากตารางที่ 1 พบว่า ทักษะการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยมีตัวแปรที่รวมกันพยากรณ์ความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ได้ร้อยละ 68.10 ( $R^2_{Adjusted} = 0.681$ ) โดยมีตัวแปรที่รวมกันพยากรณ์เรียงจากตัวแปรที่มีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงสุดดังนี้ ทักษะการบริหารงานด้านความคิด ( $\beta = 0.593$ ) ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ( $\beta = 0.255$ ) จึงได้สมการพยากรณ์ใหม่ ดังนี้

$$PHA = \beta_0 + \beta_2 HS + \beta_3 CS$$

หรือความเป็นมืออาชีพอของผู้บริหาร = (11.746) + ทักษะด้านความคิด (0.593) + ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (0.255)

### 7. ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H1: ทักษะการบริหารงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการบริหารงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เป็นจริง เท่ากับยอมรับสมมติฐานที่ 1 โดยทักษะการบริหารงานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

H1a: ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta_1 = 0.065$ )

H1b: ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta_2 = 0.255$ )

H1c: ทักษะการบริหารงานด้านความคิดมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า ทักษะการบริหารงานด้านความคิดมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจากทักษะการบริหารงานด้านความคิด มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta_3 = 0.593$ )

8. ผลการศึกษาการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เกี่ยวกับอิทธิพลของคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยได้กำหนดความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านคุณลักษณะการบริหารงาน โดยมีความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นตัวแปรตาม ดังนี้

$$PHA = \beta_0 + \beta_4 CC + \beta_5 LC + \beta_6 RC + \beta_7 EC + \beta_8 ITC + \beta_9 PC$$

โดย	PHA	แทน	ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม
	CC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ
	LC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ
	RC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ
	EC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม
	ITC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
	PC	แทน	คุณลักษณะการบริหารงานด้านความร่วมมือ



ได้ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 2 ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านคุณลักษณะการบริหารงาน โดยมีความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรพยากรณ์	$\beta$	t	Sig.
Constant	4.002	2.228*	0.028
คุณลักษณะด้านความสามารถ	0.257	4.315**	0.000
คุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำ	0.144	2.090*	0.039
คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ	0.221	3.050**	0.003
คุณลักษณะด้านจริยธรรม	0.190	3.012**	0.003
คุณลักษณะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.135	2.260*	0.026
คุณลักษณะด้านการมีส่วนร่วม	0.114	1.629	0.106

$R^2_{Adjusted} = 0.820$

\*P<0.05, \*\*P,0.01

จากตารางที่ 2 พบว่า คุณลักษณะการบริหารงานที่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยมีตัวแปรที่ร่วมกันพยากรณ์ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ได้ร้อยละ 82.00 ( $R^2_{Adjusted} = 0.820$ ) เรียงจากตัวแปรที่มีน้ำหนักในการพยากรณ์สูงสุดดังนี้ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ ( $\beta=0.257$ ) คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ ( $\beta = 0.221$ ) คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม ( $\beta = 0.190$ ) คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ ( $\beta = 0.144$ ) คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $\beta = 0.135$ ) จึงได้สมการพยากรณ์ใหม่ ดังนี้

$$PHA = \beta_0 + \beta_4CC + \beta_5LC + \beta_6RC + \beta_7EC + \beta_8ITC$$

หรือความเป็นมืออาชีพของผู้บริหาร = 4.002 + คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ (0.257) + คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ (0.221) + คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม (0.190) + คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ (0.144) + คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (0.135)

9. ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H2 : คุณลักษณะการบริหารงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมเป็นจริง ยอมรับสมมติฐานที่ 2 โดยคุณลักษณะการบริหารงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

H2a: คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta_4 = 0.257$ )

H2b: คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\beta_5 = 0.144$ )

H2c: คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta_6 = 0.221$ )

H2d: คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรมมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ( $\beta_7 = 0.190$ )

H2e: คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบเชิงบวกต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $\beta_8 = 0.135$ )

H2f: คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วมมีผลกระทบต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

ผลการทดสอบพบว่า คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วมไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เนื่องจาก คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\beta_9 = 0.114$ )

## สรุปและอภิปรายผล

### 1. การอภิปรายผล

1.1 พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่า ทักษะการบริหารงานที่ประกอบด้วย ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิค ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการบริหารงานด้านความคิดนั้น มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะ ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของการบริหารงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz, Robert L. [3] ที่กล่าวว่าทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความจำเป็นและความสำคัญต่อการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพทุกระดับ เนื่องจากผู้บริหารทุกระดับต้องทำงานกับบุคคลและกลุ่มบุคคลในองค์กร ดังนั้นการเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก การสื่อสารในองค์กร และมนุษยสัมพันธ์จะมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ รองลงมา คือ ทักษะการบริหารงานด้านความคิดของผู้บริหาร ที่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของผู้บริหารส่งเสริมให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริการใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชดา ศาสตร์สุข [21] ซึ่งกล่าวว่าผู้บริหารระดับสูงมีค่าเฉลี่ยคะแนนการใช้ทักษะด้านความคิดมากกว่าผู้บริหารระดับกลางและผู้บริหารระดับต้น เมื่อผู้บริหารอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น ทักษะด้านความคิดจะกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจในเรื่องของนโยบายและการปฏิบัติงานในขอบข่ายกว้าง ๆ ส่วนทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคการบริหารงานของผู้บริหาร จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมน้อยกว่าทักษะด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พันธุ์ชิต ฐิตวรสกุลชัย [22] ที่ศึกษาเกี่ยวกับทักษะและแนวทางการพัฒนาทักษะผู้บริหารสายสินเชื่อบริษัทพาณิชย์ในภาคตะวันออก และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัชดา ศาสตร์สุข [21] ที่ศึกษาเปรียบเทียบการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารในสำนักงานกลางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยพบว่า ผู้บริหารระดับต้น และกลางจะมีทักษะทางด้านเทคนิค มากกว่าผู้บริหารระดับสูง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Katz, Robert L. [3] ที่กล่าวว่า เมื่อผู้บริหารอยู่ในตำแหน่งที่สูงขึ้น ทักษะด้านความคิดจะกลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจ แต่ทักษะด้านเทคนิคจะ

ลดน้อยลง เพราะผู้บริหารไม่ใช่ผู้ที่ลงมาปฏิบัติเป็นเพียงแต่ผู้สั่งการ ทักษะด้านเทคนิคต่าง ๆ จึงอาจมีลดน้อยลง

1.2 พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยว่าคุณลักษณะการบริหารงานที่ประกอบด้วย คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม นั้น มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะ คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารควรมีความซื่อสัตย์ สุจริตต่อหน้าที่การงาน และมีความบริสุทธิ์ใจในการดูแลผู้ร่วมงาน อีกทั้งผู้บริหารควรเคารพในกฎ กติกา และระเบียบวินัยของโรงแรม โดยแสดงตนเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณะ สุมาลย์โรจน์ [4] ที่ศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามความคาดหวังของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐมที่พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรมอยู่ในอันดับสูงสุด และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ชนาภัทร เกิดประกอบ [5] ซึ่งกล่าวว่า ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ หรือจริยธรรมสำหรับเป็นกรอบในทางปฏิบัติ ผู้นำก็เช่นกันจะต้องประพฤติปฏิบัติให้ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ถ้าผู้นำส่วนใหญ่หรือทั้งหมดยึดมั่นในธรรม ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ไปในทางมิชอบและไม่ทิ้งอุดมการณ์โดยหวังผลประโยชน์อันไม่บังควร ก็เชื่อได้ว่าผู้นำมืออาชีพจะต้องมีอนาคตที่สดใสรุ่งเรือง รุ่งลงมาได้แก่ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ ผู้วิจัยพบว่า ด้านความรับผิดชอบนั้น ผู้บริหารต้องสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ เต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยพบว่า การที่ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ทำให้ผู้ใต้บังคับเกิดพอใจในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ [13] ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร คือวิธีที่ผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริการงานด้านต่าง ๆ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ ผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีความเข้าใจ รอบรู้ในการบริหารการดำเนินงานของส่วนงานต่าง ๆ ภายในโรงแรม สามารถบอกได้ว่าผู้บริหารผู้นั้นมีความสามารถในการบริหารงานในหลายด้านของโรงแรม ซึ่งโรงแรมเป็นธุรกิจที่แตกต่าง และพิเศษว่าธุรกิจการค้าประเภทอื่น ๆ ผู้บริหารจึงต้องใช้ความสามารถจากความรู้ความเข้าใจในงานความสามารถจากประสบการณ์ที่เคยปฏิบัติ และความสามารถจากการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามาใช้ในการบริหารงานธุรกิจโรงแรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีษณุพงศ์ อนันต์วรปัญญา [6] ที่กล่าวว่า หัวหน้างานในโรงแรมต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในระดับมาก เรียงตามลำดับอันดับแรก คือ มีความสามารถแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ อันดับที่สอง คือ มีความรู้ด้านการบริหารทั่วไป การสอนงาน การพัฒนาคุณภาพงาน การวางแผนงานมีเทคนิคในการควบคุมบังคับบัญชา มีความรู้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน อันดับที่สาม คือ มีความรู้ในการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงาน

มีความรู้ในสายวิชาชีพตามสายงาน ของตนเป็นอย่างดี อันดับสุดท้าย คือ มีความรู้เรื่องกฎหมาย แรงงานและแรงงานสัมพันธ์ รวมทั้งกฎและระเบียบของโรงแรม คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านความเป็นผู้นำ ผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารที่มีความสามารถในการจูงใจให้พนักงานภายในโรงแรม ปฏิบัติงานได้อย่างพึงพอใจ เป็นผู้บริหารที่แสดงความเป็นผู้นำได้อย่างเหมาะสม ธุรกิจโรงแรม เป็นธุรกิจที่ประกอบไปด้วยบุคลากรที่มีความแตกต่างกันในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านการศึกษา ความสามารถ ความคิด ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ดังนั้น ผู้บริหาร ธุรกิจโรงแรมต้องแสดงศักยภาพการเป็นผู้นำที่สามารถจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความหลากหลาย ให้ร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่วนคุณลักษณะสุดท้ายที่มีอิทธิพลต่อ ความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมคือ คุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารที่สามารถเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นระบบและสามารถนำข้อมูลนั้น มาสนับสนุนการวางแผนและตัดสินใจได้ถูกต้อง อีกทั้งยังสามารถนำแนวคิดที่ทันสมัยมาพัฒนา ธุรกิจโรงแรมได้อย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน เป็นคุณลักษณะที่ดีต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหาร

## 2. สรุปผลการวิจัย

2.1 พนักงานระดับผู้จัดการโรงแรมส่วนใหญ่ให้ความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีทักษะและ คุณลักษณะการบริหาร ที่มีผลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม กล่าวคือ พนักงานระดับ ผู้จัดการโรงแรมต้องการผู้บริหารที่เป็นมืออาชีพ สามารถใช้ทักษะการบริหารงานควบคู่ไปกับ คุณลักษณะการบริหารที่ดีในการบริหารธุรกิจโรงแรม เพื่อเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานของในโรงแรมให้ ประสบผลสำเร็จตามที่ได้คาดหวังไว้

2.2 ทักษะการบริหารงาน ได้แก่ ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะ การบริหารงานด้านความคิด มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยผลทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้านดังนี้

ทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ทักษะการบริหารงานด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะการบริหารงาน ด้านความคิดมีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

2.3 คุณลักษณะการบริหารงาน ได้แก่ คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านความสามารถ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านความรับผิดชอบ คุณลักษณะการบริหารงานด้านจริยธรรม คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางบวกต่อความเป็นมืออาชีพของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม โดยผลทดสอบสมมติฐานเป็นรายด้านดังนี้

คุณลักษณะการบริหารงานด้านความสามารถ คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านความเป็นผู้นำ คุณลักษณะการบริหารงานด้านความรับผิดชอบ คุณลักษณะการบริหารงาน ด้านจริยธรรม และคุณลักษณะการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อความเป็น

มืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม แต่คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วมไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทักษะและคุณลักษณะการบริหารงานต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อมูลด้านสถานภาพของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการและข้อมูลทั่วไปของธุรกิจโรงแรม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลเบื้องต้น ที่ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมจะนำไปใช้เพื่อการบริหารงานให้สอดคล้องกับลักษณะของพนักงาน

2. ความคิดเห็นของพนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการที่มีต่อการใช้ทักษะการบริหารงานของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม เกี่ยวกับทักษะการบริหารงานด้านเทคนิคของ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมนั้นไม่มีอิทธิพลต่อการบริหารงาน อันเนื่องมาจาก พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการคิดเห็นว่า ทักษะด้านเทคนิคควรเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับ พนักงาน ผู้บริหารระดับล่าง และผู้บริหารระดับกลาง ส่วนผู้บริหารระดับสูงควรมีทักษะการบริหารในเรื่องของมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด มากกว่า

3. คุณลักษณะการบริหารงานด้านการมีส่วนร่วม ของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นมืออาชีพของผู้บริหารธุรกิจโรงแรม แสดงให้เห็นว่า พนักงานโรงแรมระดับผู้จัดการ ยังไม่มีส่วนร่วมในการคิด การตัดสินใจ ในการบริหารธุรกิจโรงแรม กับผู้บริหารระดับสูง การตัดสินใจส่วนใหญ่ยังอยู่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรให้การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการบริหารงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างตามความเหมาะสม

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2553). เอกสารประกอบการสัมมนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยยุคใหม่ในเวทีโลก (Thailand International Tourism Conference). สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554, จาก <http://thai.tourismthailand.org>
- [2] ธีราพรรณ อิมโอะษฐ์. (2548). การโรงแรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วังอักษร.
- [3] Katz, Robert L. (1955). Skill of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*. 31(5): 33-42.
- [4] กฤษณะ สุมาลย์โรจน์. (2546). คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามความคาดหวังของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครปฐม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครปฐม. ถ่ายเอกสาร.

- [5] ชนาภัทร เกิดประกอบ. (2552). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้บริหารมืออาชีพกับคุณภาพงานวิชาการตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.*
- [6] ชิชฌพงษ์ อนันต์วโรปัญญา. (2548). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานตามทัศนะของผู้จัดการฝ่ายบุคคลของโรงแรมในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีอุตสาหกรรม). เพชรบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. ถ่ายเอกสาร.*
- [7] Harris, Ben M. (1985). *Supervision Behavior in Education*. 3rd Ed. Englewood Cladds, N.J.: Prentice – Hill Inc.
- [8] Herbert, A. Simon. (1957). *Administration Behavior*. New York: The Mcmillan.
- [9] กิตติภัก กนกธาตาสกุล. (2546). *การศึกษาลักษณะผู้บริหารมืออาชีพ ตามทัศนะของผู้บริหารและครูในโรงเรียนเครือข่ายการใช้หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. ถ่ายเอกสาร.*
- [10] ถวิล อรัญเวช. (2544). *นักบริหารมืออาชีพในยุคเขตพื้นที่การศึกษา. วิชาการ.*
- [11] ถวัลย์ หงส์ไทย. (2546). *การศึกษาสภาพและความต้องการพัฒนาความเป็นผู้บริหารมืออาชีพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา). นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครราชสีมา. ถ่ายเอกสาร.*
- [12] ทองทิพา วิริยะพันธ์. (2550). *ทักษะผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จี.พี.ไซเบอร์ปริน.*
- [13] ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *หลักการจัดการ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.*
- [14] นงค์นุช ศรีธนาอนันต์. (2548). *การโรงแรมเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.*
- [15] ปัทมากร ลูวิชาเวช. (2551). *ผลกระทบของความเป็นมืออาชีพที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.*
- [16] Yu, Lawrence; & Huat, Goh Siong. (1995, September–December). Perceptions of Management Difficulty Factors by Expatriate Hotel Professionals in China. *International Journal of Hospitality Management*. 14(3-4): 375-388.

- [17] Coughlan, Richard. (2001, June). An Analysis of Professional Codes of Ethics in the Hospitality Industry. *International Journal of Hospitality Management*. 20(2): 147–162.
- [18] มุลินธิพัฒนามาตรฐานและบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว. *การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย*. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2554. จาก <http://hotelllllllinformation.blogspot.com/2008/12/hotel-standard.html>
- [19] บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัย: แนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย.
- [20] บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- [21] สุรัชดา ศาสตร์สุข. (2542). *การศึกษาเปรียบเทียบการใช้ทักษะการบริหารของผู้บริหารในสำนักงานกลางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. ถ่ายเอกสาร.
- [22] พันธุ์ชิต จิตวรสกุลชัย. (2542). *การศึกษาทักษะและแนวทางการพัฒนาทักษะผู้บริหารสายสินเชื่อบนธนาคารพาณิชย์ในภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.